

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep.....	26
D. Hipotesis.....	27
E. Pertanyaan Penelitian.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
D. Variabel Penelitian.....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	29
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Etika Penelitian.....	31
H. Keterbatasan Penelitian.....	32
I. Jalannya Penelitian.....	32

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sumber Daya Manusia di Unit Farmasi.....	35
B. Pelayanan Resep.....	36
C. Sarana dan Prasarana di Unit Farmasi.....	36
D. Tahapan Proses Pelayanan Resep Rawat Jalan.....	38
E. Mengidentifikasi <i>Value</i> Pelanggan.....	39
F. Hasil Observasi terhadap <i>Lead Time</i> Layanan Resep Rawat Jalan di Unit Farmasi Sebelum Implementasi <i>Lean Management</i>	41
G. <i>Value Stream Mapping</i> Sebelum dilakukan Implementasi <i>Lean Management</i>	42
H. Hasil Identifikasi <i>Waste</i> , Akar Penyebab Masalah, dan Ide Solusi.....	43
I. Penetapan Prioritas terhadap Tindak Lanjut <i>Waste</i>	52
J. Implementasi Ide Solusi.....	54
K. Hasil Observasi terhadap <i>Lead Time</i> Layanan Resep Rawat Jalan di Unit Farmasi Sebelum Implementasi <i>Lean Management</i>	57
L. <i>Value Stream Mapping</i> Setelah dilakukan Implementasi <i>Lean Management</i>	58
M. Hasil Wawancara terhadap Layanan Resep Rawat Jalan di Unit Farmasi Setelah Implementasi <i>Lean Management</i>	59
N. Pembahasan.....	60
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64